Table des matières

Remerciements 5

Sommaire 7

Introduction 9

Chapitre 1

Créer les meilleures conditions préalables 13

1. **Être au mieux de sa forme** 14
2. **Adopter une hygiène de vie en rapport avec son nouveau rythme et ses contraintes professionnelles** 14
3. **Revoir sa garde-robe professionnelle** 15
4. **Se sentir en adéquation avec le dress code de l'entreprise** 15
5. **Être motivé** 16
   a. *Vouloir vraiment le poste* 16
   b. *Veiller à ce que les demandes exprimées et convenues en amont avec le recruteur soient bien respectées* 17
   c. *Connaître ses différents leviers de motivation* 18
   d. *Sentir que l'on est la bonne personne, à la bonne place, au bon moment* 19
   e. *Savoir questionner son N+1 en cas de situations non prévues, potentiellement frustrantes ou explosives* 19
   f. *La psychométrie avec Talentoday* 20
6. **Se préparer à la prise de poste avec l'aide d'un coach professionnel** 21

Chapitre 2

Bien s'informer et en tirer profit 23

1. S'informer sur les spécificités de l'entreprise 24

2. S'informer sur les conditions de votre embauche 25

3. S'informer sur le climat de l'entreprise 28

4. S'informer sur les personnes de l'entreprise 28

a. *Identifier les différentes personnalités en présence dans votre environnement immédiat* 29

b. *Identifier les personnalités dans un périmètre plus élargi* 30

c. *Dessiner le sociogramme de l'entreprise (ou du service si la société est très grande)* 32

d. *Observer et analyser son entourage* 32

5. Tirer profit de toutes ces informations pour constituer son réseau d'alliés 33

6. S'adapter aux autres en fonction des informations recueillies – Mode d'emploi 33

7. Se créer un « Qui fait quoi », s'il n'existe pas 35

8. Identifier les modes de fonctionnement de groupe 35

9. Vérifier l'efficacité des moyens mis à disposition pour votre prise de poste 36

Chapitre 3

Découvrir la vie en entreprise 39

1. Intégrer certaines réalités 40

2. Identifier les règles du jeu 41

3. Découvrir les opportunités offertes par l'entreprise, les menaces et les risques 42

4. Participer à l'efficacité collective 43

5. Connaître les obligations en entreprise 44

A. *Les obligations de savoir-vivre* 44

1) Soin de la présentation esthétique 44

2) Règles de politesse basiques 46

3) Politesse au bureau 48

4) Postures et attitude 49

5) Art et manière de communiquer dans son travail 50
6) Création de liens pour combattre l'isolement 51
B. *Les codes de bonne conduite en entreprise* 51
➢ Cadre réglementaire de vos fonctions 51
➢ Recommandations essentielles au quotidien 52
6. Identifier les différences entre générations 53
a. *Explications et décodage de la « génération Y »* 53
b. *Différences comportementales des générations X et Y au travail en 10 points* 58
c. *Les seniors (vus par les juniors et par l'entreprise)* 60

Chapitre 4
Développer le savoir-être 63
1. Pourquoi ? 64
2. Définition du savoir-être 64
3. Les fondamentaux du savoir-être 65
4. Les 4 qualités humaines du savoir-être 68
5. Développement personnel 69
6. Motivation et état d'esprit 72

Chapitre 5
La prise de nouvelles fonctions 73
1. La prise de poste 74
a. *Être introduit* 74
b. *Comprendre son équipe de travail : qui possède quelles compétences ?* 75
2. Bien comprendre son nouveau poste 75
3. Définir les objectifs, la feuille de route 77
4. Bien se connaître (talents, modes de fonctionnement, réactions, valeurs, etc.) 77
5. Travailler sur soi 79
a. *S'ouvrir* 79
b. *Se faire confiance, connaître sa zone de confort et sa zone de fragilité* 80
c. *Prévenir et gérer le stress* 80

6. Gérer les relations à autrui 82
a. *Gérer les sollicitations de ses interlocuteurs* 82
b. *Comprendre les rapports de force* 82

7. Tests pour la connaissance de soi au travail – Voir Annexe IV 83

8. Êtes-vous impliqué ? 83

Chapitre 6
Maîtriser les relations intergénérationnelles 85

1. Techniques pour un fonctionnement adapté – Équipes mixtes génération Y/seniors 86
a. *Alterner les styles participatif, directif et ludique* 86
b. *Donner l'exemple* 86
c. *Cadrer les plus jeunes* 87
d. *Impliquer davantage les juniors* 88

2. Techniques de comportement adapté – Équipes mixtes génération Y/seniors 89
a. *Afficher un savoir-vivre et un savoir-être irréprochables pour un impact optimum* 89
b. *Adopter des attitudes harmonieuses (gestes et postures)* 89
c. *Être authentique* 90
d. *Faire valoir les enjeux et l'importance de l'image de marque de l'entreprise* 90

3. Communiquer de manière adaptée – Équipes mixtes génération Y/seniors 91
a. *L'art et la manière de communiquer avec les jeunes* 91
b. *L'art et la manière de communiquer en général dans la vie professionnelle* 91

Chapitre 7
Bien s'exprimer en entreprise, à l'écrit et à l'oral 93

1. Les écrits professionnels 94
1) *Méthodologie de la rédaction d'un document* 94
2) *Règles de confidentialité, obligation de réserve, éthique et déontologie, les blogs et les réseaux sociaux* 96
a. Risques et danger 97

b. Opportunités 98
c. Jurisprudence 98
d. Recommandations 99
3) *Les courriers électroniques* 100
a. Pour commencer 100
b. Concis et bien rédigé 100
c. Conseils pour les pièces jointes 102
d. Attention au message collectif 102
e. Consultez régulièrement votre messagerie professionnelle 103
f. Lettre ou e-mail ? 103
g. Du bon usage des patronymes 104
h. Personnel / privé 104

2. Savoir parler 104
1) *Les 3 fondamentaux du savoir parler* 104
2) *Du bon usage du vouvoiement et du tutoiement* 105
3) *Les liaisons et prononciations* 106
4) *Les qualités de la voix* 106
5) *Les mots sensibles, gaffes, compliments* 106
6) *Différentes règles de la conversation professionnelle* 108
❖ Au bureau 108
❖ En réunion 109
❖ Lors d'une rencontre avec un client 109
❖ Au cours d'un repas, dans ou hors entreprise 109
7) *Quelques bonnes pratiques pour bien s'exprimer* 113

Chapitre 8
Réussir son intégration en tant que Manager 115

1. Définir son style de management majoritaire 116
2. Vérifier l'adéquation compétences/poste de ses collaborateurs 117
3. Bien définir les rôles et responsabilités 119
4. Optimiser les relations avec ses collaborateurs 120
5. Évaluer, mettre en relief réussites et opportunités 121
6. Anticiper, gérer risques et problèmes 121

7. Organiser et structurer le travail de l'équipe 126

8. Prévenir et résoudre les conflits 128

9. Les fondamentaux d'un manager intergénérationnel 129

Annexes

Annexe I. Savoir reconnaître un manipulateur pervers narcissique en entreprise 135

Annexe II. Quelques conseils de présentation esthétique si vous aimez le raffinement 145

Annexe III. Démonstrations de témoignages d'intégration 149

Annexe IV. Tests pour la connaissance de soi au travail 157

Annexe V. Modèle de tableau pour un suivi du stress 175

Annexe VI. Test d'auto-évaluation de son savoir-être 177

Conclusion 181

Cet ouvrage fait référence à 183

Pour aller plus loin 185

Table des matières 187

À propos de l'auteur 193